

**DELIBERAZIONE 19 FEBBRAIO 2019**  
**59/2019/R/COM**

**LINEE GUIDA VOLONTARIE PER LA PROMOZIONE DELLE OFFERTE DI ENERGIA  
ELETTRICA E DI GAS NATURALE A FAVORE DI GRUPPI DI ACQUISTO RIVOLTI AI CLIENTI  
FINALI DOMESTICI E ALLE PICCOLE IMPRESE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1053<sup>a</sup> riunione del 19 febbraio 2019

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 25 luglio 2018 n. 91 come convertito dalla legge 21 settembre 2018, n. 108;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com (di seguito: deliberazione 610/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com;
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali;
- il documento per la consultazione dell'Autorità 29 marzo 2018, 191/2018/R/com, recante "Linee guida per la promozione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici

e alle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale a favore dei gruppi di acquisto (art.1, comma 65, della legge 124/2017)" (di seguito: documento per la consultazione 191/2018/R/com);

- *"Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on common rules for the internal market in electricity (recast)"*;
- il documento della BEUC *"factsheet, Collective energy switch 2015"*;
- il documento ACER/CEER *"Annual report on the results of monitoring the internal electricity and natural gas markets in 2014"*;
- il documento *"Second consumer market study on the functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU, 2016. Final report of the European Commission"*;
- il documento *"Report of the Working Group Consumers as Energy Market Actors"*.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la legge 124/17 prevede, in vista della futura rimozione dei servizi di tutela prezzo che avrà luogo l'1 luglio 2020, una serie di interventi a supporto dell'ulteriore sviluppo della concorrenzialità del mercato *retail* e della partecipazione attiva dei clienti finali disponendo, in particolare, che ai fini della riduzione del costo della bolletta elettrica e del gas l'Autorità predisponga le linee guida per promuovere le offerte commerciali di energia elettrica e gas a favore di gruppi di acquisto, con particolare riferimento alla confrontabilità, alla trasparenza e alla pubblicità delle offerte, nonché alla realizzazione di piattaforme informatiche tese a facilitare l'aggregazione dei piccoli consumatori (art. 1, comma 65);
- con la deliberazione 610/2017/R/com, l'Autorità ha quindi avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti atti a dare attuazione alla richiamata disposizione legislativa, prevedendo, la possibilità di:
  - acquisire elementi a supporto da parte dei soggetti potenzialmente interessati, anche al fine di valutare esperienze già effettuate sul tema;
  - definire modalità volte ad aumentare la confrontabilità, la trasparenza e la pubblicità delle offerte commerciali a favore dei gruppi di acquisto, tenendo conto, per quanto possibile, delle analoghe previsioni adottate dall'Autorità in relazione ai singoli clienti finali;
  - valutare la possibilità che la realizzazione delle piattaforme informatiche tese a facilitare l'aggregazione dei clienti finali avvenga in maniera coerente con gli altri strumenti di confrontabilità previsti dalla legge 124/17 e con l'evoluzione del quadro normativo nazionale ed europeo;
- gli interventi regolatori demandati all'Autorità dalla legge 124/17 con riferimento ai gruppi di acquisto si pongono in linea di continuità e in perfetta coerenza con la nutrita serie di provvedimenti già in precedenza adottati dalla medesima Autorità per promuovere la consapevolezza e la partecipazione dei clienti finali di piccole dimensioni al mercato *retail*; tra questi, si annoverano in particolare:
  - la deliberazione 555/2017/R/com, con la quale l'Autorità ha introdotto sia per il settore dell'energia elettrica che per quello del gas naturale la disciplina delle

offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (c.d. offerte PLACET), finalizzata a facilitare scelte consapevoli ed informate da parte dei clienti finali di piccole dimensioni, segnatamente, attraverso il miglioramento della loro capacità di valutazione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero; simile obiettivo è soddisfatto mediante l'individuazione di strutture di offerta facilmente comprensibili, comparabili tra venditori (in quanto differenziate solo nel livello di prezzo) e segregabili da ogni proposta di servizi aggiuntivi dello stesso venditore; tale disciplina soddisfa la finalità, espressamente indicata dall'articolo 1, comma 63, della legge 124/17, di definire un quadro certo delle informazioni contrattuali minime e dei requisiti che gli operatori devono rispettare per garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità;

- la deliberazione 51/2018/R/com istitutiva del Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del Sistema Informativo Integrato, del Portale per la pubblicazione delle offerte presenti nei mercati *retail* rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale; lo portale in questione intende offrire ai clienti di minori dimensioni uno strumento informativo in grado di aiutarli nella comparazione delle offerte presenti sul mercato, agevolandoli pertanto a effettuare scelte consapevoli.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l'obiettivo di promozione della partecipazione attiva al mercato da parte dei clienti finali di minori dimensioni, perseguito dai richiamati interventi regolatori dell'Autorità, riveste un ruolo centrale anche per le istituzioni europee che si sono espresse, a diverso titolo, sulle iniziative promosse dai gruppi di acquisto (*collective switching schemes*) in ragione della crescente importanza da questi assunta nelle decisioni dei clienti di piccole dimensioni (segnatamente quelli domestici) di cambiare il proprio fornitore; in particolare:
  - l'Agenzia per la cooperazione tra i regolatori nazionali dell'energia (ACER) ha elaborato un "caso studio" sulle campagne di acquisto collettivo condotte in alcuni paesi dell'UE da cui è emerso l'elevato potenziale di simili iniziative come strumenti di partecipazione attiva dei clienti al mercato, a condizione di garantire maggiore informazione sulle campagne e sulle modalità di selezione delle offerte commerciali da parte del gruppo di acquisto;
  - la Commissione europea è intervenuta a più riprese sul tema invocando l'importanza della trasparenza sulle iniziative in commento; in particolare, in uno studio richiesto dalla Commissione sulle forme di partecipazione attiva dei consumatori di energia al mercato sono stati enunciati, tra le altre cose, i principi comportamentali a cui gli organizzatori dei gruppi di acquisto dovrebbero attenersi, in dettaglio:
    - assicurare agli aderenti ai gruppi un adeguato livello di trasparenza in merito al processo di adesione alla campagna di acquisto collettivo e di selezione del venditore;

- fornire informazioni chiare e adeguate in merito alle offerte proposte dal gruppo;
  - promuovere il coinvolgimento di una platea di potenziali clienti quanto più vasta possibile ricorrendo, a tale scopo, anche a modalità di partecipazione *off-line*;
  - offrire agli aderenti servizi di assistenza e/o consulenza sia ai fini del cambio fornitore sia in relazione alle questioni ordinarie attinenti al rapporto con il fornitore (es. lettura fatture, ecc.);
  - assicurare un servizio di gestione reclami per eventuali problemi riscontrati durante la campagna di acquisto collettivo;
  - assicurare parità di trattamento a tutti i fornitori che intendano partecipare al processo di selezione;
- inoltre, la proposta di revisione della direttiva 2009/72/CE attualmente sottoposta all'*iter* di approvazione legislativa, prevede, con riferimento ai gruppi di acquisto, che gli Stati membri definiscano un quadro atto a garantire la massima protezione dei clienti finali.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 610/2017/R/com, in data 29 marzo 2018, è stato adottato il documento per la consultazione 191/2018/R/com; il termine per l'invio di osservazioni e proposte, inizialmente fissato al 30 aprile 2018, è stato successivamente posticipato all'11 maggio 2018 in esito a specifiche richieste avanzate in tal senso sia da parte di alcune associazioni di clienti finali che di associazioni di operatori;
- nell'ambito del processo di consultazione, presso gli Uffici dell'Autorità sono stati organizzati appositi incontri rivolti alle associazioni dei clienti finali non domestici e domestici in data 19 aprile 2018, aventi lo scopo di illustrare i contenuti del documento per la consultazione 191/2018/R/com e di agevolare la partecipazione al procedimento dei soggetti esponenziali degli interessi della domanda;
- al fine di meglio inquadrare gli interventi regolatori prospettati nel predetto documento per la consultazione, sono state, dapprima, illustrate le risultanze di una ricognizione preliminare effettuata sui modelli organizzativi e di funzionamento dei gruppi di acquisto operanti nel comparto energetico nel contesto italiano ed europeo anche con i contributi ricevuti dalla Commissione europea e da alcuni regolatori europei; in proposito:
  - è stato spiegato il ruolo assolto dai gruppi in questione, i quali svolgono generalmente un'attività di intermediazione tra domanda e offerta, che consiste essenzialmente nella ricerca e selezione da parte di un soggetto organizzatore (es. associazione di categoria, consorzio, ecc.) di uno o più fornitori in favore di un gruppo di clienti senza diventare parte del contratto con il fornitore;
  - sono state indicate le possibili fasi in cui si articola il processo di "acquisto collettivo" da parte dei gruppi operanti in Italia;

- è stato altresì illustrato il modello tipico di *collective switching* adottato dalle associazioni facenti parte dell'Ufficio europeo delle Unioni dei consumatori (BEUC) nei rispettivi paesi di appartenenza (Gran Bretagna, Olanda, Belgio, ecc.) tra il 2011 e il 2015;
- sono stati quindi illustrati gli orientamenti circa gli interventi con cui l'Autorità prospetta di dare attuazione alla legge 124/17, i quali mirano a istituire delle regole comportamentali uniformi a cui i gruppi di acquisto che decidano di aderirvi devono conformarsi per assicurare ai propri membri la necessaria trasparenza sulle campagne di acquisto collettivo, la correttezza nell'utilizzo delle diverse forme di comunicazione al cliente (segnatamente nella fase promozionale delle iniziative in questione), la completezza delle informazioni rese sulle offerte commerciali proposte per il tramite degli stessi, nonché un'adeguata assistenza al cliente;
- più in dettaglio, il documento per la consultazione 191/2018/R/com prefigura:
  - a. l'istituzione e la pubblicazione sul sito dell'Autorità di un elenco dei gruppi di acquisto che si impegnano a conformarsi alle linee guida in questione;
  - b. obblighi informativi e di assistenza al cliente da parte dei gruppi di acquisto;
  - c. i requisiti prestazionali minimi che le piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali (ove presenti) devono avere;
- con riferimento al tema *sub a.*, gli orientamenti illustrati stabiliscono:
  - i. la natura volontaria delle linee guida dell'Autorità (di seguito: LGA), a cui i gruppi di acquisto potranno aderire rilasciando una dichiarazione preventiva con la quale si impegnano a conformarsi integralmente al contenuto delle stesse per un periodo inizialmente ipotizzato pari a due anni;
  - ii. l'ambito di applicazione soggettivo dell'intervento rivolto ai gruppi di acquisto destinati ai clienti (domestici e non domestici) di minori dimensioni, identificati con i clienti in bassa tensione del settore elettrico e i clienti titolari di punti di riconsegna con consumi annui inferiori a 200.000 Smc del settore del gas naturale, ad eccezione dei clienti titolari di punti di riconsegna relativi alle attività di servizio pubblico;
  - iii. il divieto di iscrizione alle LGA da parte dei gruppi di acquisto che vendono energia direttamente ai membri del gruppo, e quelli organizzati da soggetti appartenenti allo stesso gruppo societario di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale;
  - iv. le modalità di pubblicizzazione delle adesioni alle LGA da parte dei gruppi di acquisto (di seguito: gruppi accreditati), sia mediante la pubblicazione sul sito dell'Autorità di un apposito elenco recante anche alcune informazioni essenziali sulle iniziative da questi realizzate (es. nome dell'organizzatore del gruppo, caratteristiche essenziali del gruppo e arco temporale di svolgimento della campagna di acquisto collettivo), sia mediante apposita comunicazione trasmessa dai venditori ai clienti serviti nell'ambito dei servizi di tutela;
  - v. le possibili verifiche di conformità dei gruppi accreditati alle LGA rispetto alle quali sono state prospettate due opzioni di intervento alternative:
    - una verifica preventiva allo svolgimento delle campagne di acquisto collettivo da parte dei gruppi accreditati, da cui discende l'obbligo a carico

- di questi ultimi di fornire all'Autorità il materiale documentale utile prima dello svolgimento delle stesse;
- una verifica a campione, successiva alle campagne di acquisto collettivo, effettuata dall'Autorità di propria iniziativa ovvero sulla base di eventuali segnalazioni ricevute;
- vi. le conseguenze di un'accertata violazione delle LGA da parte dei gruppi accreditati in relazione alle quali si prospetta la rimozione dall'elenco dei gruppi accreditati e l'applicazione a questi ultimi di una penale pecuniaria;
  - vii. le tempistiche di attuazione delle LGA, di cui si propone che diventino operative decorsi 2 mesi dalla pubblicazione della delibera di adozione delle stesse;
  - viii. l'introduzione di un futuro monitoraggio dell'impatto delle LGA sui gruppi accreditati (sotto il profilo della partecipazione alle campagne da questi promosse) con la conseguente previsione di un obbligo in capo ai gruppi accreditati di rendicontazione periodica delle risultanze delle campagne di acquisto collettivo;
- con riferimento agli obblighi informativi e di assistenza al cliente richiamati *sub b.*, nel documento per la consultazione 191/2018/R/com si prospetta che i gruppi accreditati:
    - i. si dotino di opportuni canali (recapito telefonico e/o postale) mediante cui fornire agli interessati un facile accesso alle informazioni concernenti le campagne di acquisto collettivo e le relative modalità di adesione nonché per consentire uno scambio di comunicazioni tra gruppo e partecipanti;
    - ii. rendano disponibile al pubblico una dichiarazione di indipendenza dai venditori selezionati ovvero segnalino la sussistenza di legami con questi ultimi;
    - iii. forniscano ai propri membri una serie di informazioni minime riguardanti:
      - le principali caratteristiche delle iniziative di acquisto collettivo (ad es. attività svolta, platea di clienti di riferimento, tipologia di fornitura selezionata ecc.) da inserire nelle comunicazioni a scopo promozionale;
      - le modalità di adesione al gruppo accreditato e i relativi adempimenti (ad es. obbligo di preventiva registrazione a un sito, eventuale termine di adesione e/o condizioni limitative all'adesione, eventuale corrispettivo richiesto, ecc.);
      - le modalità di selezione del/i fornitore/i da parte del gruppo accreditato nonché i criteri di scelta dell'offerta da proporre ai membri del gruppo;
      - le caratteristiche principali delle offerte proposte e, ove sia offerta al cliente una stima della sua spesa annua ovvero del risparmio da questo conseguibile aderendo all'offerta proposta, i parametri di riferimento utilizzati per il calcolo (es. sconto sul prezzo di maggior tutela);
      - qualunque servizio ulteriore (rispetto alla ricerca del venditore) offerto ai partecipanti al gruppo di acquisto nonché le modalità per accedervi;
    - iv. garantiscano ai partecipanti i seguenti servizi minimi di assistenza nella fase di adesione al gruppo e di sottoscrizione del contratto con il venditore:

- gestione dei reclami nei confronti del gruppo, per problematiche attinenti al processo di adesione al gruppo e di selezione dell'offerta economica da parte di quest'ultimo;
  - assistenza (telefonica e *on-line*) sugli adempimenti necessari alla formalizzazione del rapporto contrattuale con il venditore selezionato;
  - verifica della conformità, con la normativa vigente, dello schema di contratto di somministrazione predisposto dal fornitore selezionato;
  - assistenza informativa (telefonica e *on-line*) per le questioni ordinarie relative a pagamenti, lettura fatture, chiarimenti e informazioni sul mercato libero;
  - rinegoziazione dell'offerta, previa autorizzazione del cliente finale, allo scadere della stessa, ovvero, ricerca di un nuovo fornitore;
- con riferimento ai requisiti prestazionali delle piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali di cui *sub c.*, si prospetta, in prima applicazione, che l'interfaccia di tali sistemi disponga di un contenuto informativo atto a favorire un semplice e intuitivo utilizzo per l'utente così da permettere un'agevole interazione con quest'ultimo (ad es. in fase di registrazione, oppure di immissione delle informazioni richieste al cliente) e che tali piattaforme siano consultabili anche da dispositivi mobili (*tablet*, cellulari).

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 191/2018/R/com sono pervenute osservazioni da parte di 7 associazioni rappresentative dei clienti domestici, 4 associazioni dei clienti non domestici, 5 associazioni rappresentative degli operatori, 3 operatori ed 1 *service provider* di piattaforme informatiche adoperate da gruppi di acquisto e da comparatori *online*;
- a livello generale quasi tutti i partecipanti alla consultazione hanno condiviso le finalità perseguite dalle LGA volte a offrire al cliente finale opportune garanzie di trasparenza e informazione sulle attività svolte dai gruppi di acquisto, tuttavia alcune associazioni dei clienti finali hanno parimenti evidenziato l'opportunità di non istituire delle regole eccessivamente onerose che comprimano troppo la libertà d'azione di tali gruppi scoraggiando l'adesione alle predette linee guida;
- un gruppo di 5 associazioni rappresentative di clienti domestici e una associazione rappresentativa delle piccole e medie imprese hanno, invece, espresso contrarietà rispetto all'impostazione degli interventi regolatori prospettati, di cui è stata auspicata una revisione globale in coerenza con le asserite finalità della legge 124/17 a cui, a giudizio dei rispondenti, l'Autorità non avrebbe dato adeguata attuazione; in particolare, i rappresentanti dei clienti domestici hanno caldeggiato l'adozione di regole comportamentali a cui assoggettare i venditori che propongono offerte ai gruppi di acquisto, mentre l'associazione rappresentativa dei clienti non domestici ha auspicato l'elaborazione di linee guida che mettano in evidenza gli aspetti chiave a cui prestare attenzione ove si voglia costituire un gruppo di acquisto;

- in relazione all'orientamento di istituire un elenco di gruppi accreditati e alle modalità di pubblicizzazione dello stesso (di cui alla lettera a. del precedente gruppo di considerati):
  - i. i partecipanti alla consultazione hanno manifestato una generale condivisione della natura volontaria delle linee guida nonché delle modalità di adesione alle stesse sebbene una associazione rappresentativa degli operatori abbia auspicato che in futuro le stesse possano diventare vincolanti;
  - ii. analoga posizione favorevole è stata generalmente espressa nei confronti dell'ambito di applicazione soggettivo delle LGA, a eccezione di una associazione rappresentativa delle piccole e medie imprese che ha richiesto l'estensione del perimetro anche ai gruppi rivolti ai clienti connessi in media tensione ed alcuni venditori e loro associazioni rappresentative che hanno, al contrario, proposto di circoscrivere il perimetro delle LGA ai gruppi di acquisto destinati ai soli clienti domestici ovvero a quelli serviti nei regimi di tutela in quanto meno consapevoli delle offerte di mercato libero;
  - iii. è stata parimenti condivisa dai partecipanti alla consultazione la proposta di limitare l'iscrizione alle LGA solamente ai gruppi di acquisto che non vendono energia elettrica e/o gas naturale ai propri membri ovvero che non hanno legami societari con gli esercenti la vendita; in proposito, una associazione rappresentativa degli operatori ed un operatore, hanno, altresì suggerito di riservare tale iscrizione solamente ai gruppi di acquisto facenti parte di Associazioni di Consumatori riconosciute presso il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti;
  - iv. in merito alle modalità di pubblicizzazione dei gruppi accreditati, è stata condivisa l'opportunità di pubblicizzare le adesioni alle LGA mediante apposito elenco, tuttavia alcune associazioni rappresentative dei clienti finali hanno rappresentato l'esigenza di promuovere iniziative di pubblicizzazione a più ampio respiro per offrire maggiore visibilità ai predetti gruppi e quindi incentivarne la partecipazione da lato della domanda;
  - v. rispetto all'ipotesi di incaricare gli esercenti i servizi di tutela di pubblicizzare l'elenco dei gruppi di acquisto, non è emersa una posizione univoca tra i rispondenti alla consultazione atteso che alcuni degli intervenuti hanno accolto la proposta mentre altri si sono detti contrari in ragione del potenziale rischio di ingenerare confusione nei clienti finali ovvero di aumentare gli oneri a carico dei venditori;
  - vi. relativamente alla verifica di conformità alle LGA, le associazioni rappresentative dei clienti finali si sono unanimemente espresse in favore di controlli sui gruppi di acquisto successivi allo svolgimento delle campagne di acquisto collettivo, mentre alcuni operatori e loro associazioni rappresentative hanno espresso opinione contraria preferendo verifiche da parte dell'Autorità precedenti all'iscrizione all'elenco dei gruppi accreditati;
  - vii. in merito alle prospettate conseguenze di una accertata violazione delle LGA da parte dei gruppi accreditati, è stata generalmente condivisa dalle associazioni rappresentative dei clienti finali la proposta di escludere dall'elenco

- dell'Autorità i gruppi inadempienti alle LGA, in quanto ritenuta una misura sufficientemente penalizzante, di converso, alcuni operatori e loro associazioni rappresentative si sono espressi in favore di una penale pecuniaria commisurata alla gravità della violazione al fine di prevenire comportamenti opportunistici dei gruppi accreditati;
- viii. in merito alle tempistiche di attuazione delle LGA non è emerso un orientamento univoco tra i rispondenti alla consultazione atteso che alcuni hanno condiviso la proposta mentre altri hanno proposto o un differimento dei tempi ovvero una anticipazione degli stessi;
  - ix. in relazione alla prefigurata ipotesi di un monitoraggio dei gruppi accreditati, le associazioni rappresentative dei clienti finali hanno espresso alcune preoccupazioni rispetto agli oneri associati agli obblighi di rendicontazione cui sarebbero sottoposti i gruppi accreditati e che potrebbero risultare eccessivi soprattutto per quelli di minore dimensione;
- con riferimento agli orientamenti formulati in merito agli obblighi informativi e di assistenza al cliente a carico dei gruppi accreditati (di cui alla lettera b. del precedente gruppo di considerati):
    - i. alcune associazioni rappresentative dei clienti finali, pur condividendo l'esigenza di assicurare ai clienti finali la necessaria trasparenza in merito all'attività svolta dai gruppi di acquisto, hanno tuttavia auspicato un alleggerimento degli adempimenti informativi richiesti nonché la libertà di scelta in merito alle modalità di comunicazione (con strumenti telematici oppure con supporto cartaceo) con i propri membri; a riguardo, un operatore e un'associazione rappresentativa dei venditori hanno invece auspicato l'utilizzo, da parte dei gruppi di acquisto, anche di modalità di comunicazione *off-line* per stimolare la partecipazione di quei clienti poco avvezzi agli strumenti telematici;
    - ii. in merito all'obbligo dei gruppi accreditati di rendere disponibile al pubblico una dichiarazione di indipendenza dai venditori, tutti i rispondenti alla consultazione ne hanno condiviso l'importanza, in quanto requisito essenziale a garanzia della terzietà e imparzialità dei gruppi in parola e quindi strumentale ad accrescere la fiducia nei confronti delle iniziative di acquisto collettivo;
    - iii. riguardo al nucleo informazioni minime da fornire ai clienti finali che partecipano ai gruppi di acquisto è stato evidenziato quanto segue:
      - rispetto al contenuto delle comunicazioni a scopo informativo, è stata condivisa dai rispondenti alla consultazione l'importanza di rendere il cliente edotto in merito all'attività di intermediazione svolta dai gruppi accreditati per evitare di ingenerare confusione nel primo;
      - rispetto alle informazioni inerenti alle modalità di selezione dei venditori:
        - è stata generalmente manifestata l'esigenza, da parte delle associazioni rappresentative dei clienti finali, di non rivelare eccessivi dettagli in merito ai criteri di scelta del venditore incaricato di rifornire i membri del gruppo accreditato nonché agli importi delle eventuali commissioni richieste ai venditori per evitare di comprimere la libertà negoziale del gruppo stesso; di converso, alcuni esponenti dei venditori si sono detti

- favorevoli alla pubblicazione delle commissioni versate dai venditori ai gruppi di acquisto;
- le predette associazioni si sono parimenti mostrate contrarie a rivelare gli operatori esclusi dalle procedure selettive e le relative motivazioni, in ragione del potenziale rischio di strumentalizzazioni di tali informazioni anche a danno della reputazione dei venditori;
  - alcuni rispondenti alla consultazione (operatori e associazioni loro rappresentative) hanno enfatizzato l'importanza di comunicare ai partecipanti ai gruppi di acquisto anche informazioni di natura qualitativa sugli operatori selezionati e hanno auspicato che l'Autorità regoli la procedura di selezione effettuata dai gruppi accreditati, e in particolare i criteri di aggiudicazione, affinché siano scelti solamente operatori con determinate caratteristiche (ad esempio con un contratto di dispacciamento e con un numero significativo di clienti serviti);
- rispetto alle informazioni sulle caratteristiche principali delle offerte, alcuni rispondenti hanno condiviso quanto prospettato in consultazione ritenendo esaustivo il nucleo di informazioni ivi individuato, mentre altri hanno sollecitato una semplificazione degli adempimenti informativi in quanto già assolti dai venditori nella fase pre-contrattuale; un'associazione rappresentativa dei clienti domestici ha altresì espresso delle perplessità rispetto al prefigurato obbligo dei gruppi accreditati di assicurare una rappresentazione della spesa annua stimata associata all'offerta proposta coerente con quella oggetto della scheda di confrontabilità consegnata ai clienti domestici dal venditore;
- iv. con riferimento al prefigurato obbligo in capo ai gruppi accreditati di dotarsi di alcuni servizi minimi di assistenza ai clienti finali, non è emersa una posizione univoca tra i rispondenti alla consultazione, tuttavia, la maggioranza degli intervenuti hanno auspicato che l'assistenza informativa in favore dei clienti demandata a tali gruppi sia limitata alle modalità di adesione al gruppo ed eventualmente agli adempimenti prodromici alla formalizzazione del rapporto contrattuale con il venditore senza estendersi anche alle altre questioni attinenti alla esecuzione del contratto di fornitura (es. fatturazione, gestione pagamenti);
- con riferimento agli orientamenti formulati in merito ai requisiti prestazionali minimi delle piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali (di cui alla lettera c. del precedente gruppo di considerati), non sono emerse osservazioni specifiche (soprattutto da parte delle associazioni rappresentative dei clienti finali).

**RITENUTO CHE:**

- rispetto alle osservazioni generali pervenute sul documento per la consultazione 191/2018/R/com:
  - i. non siano condivisibili, né oggettivamente motivate, per i seguenti motivi, le critiche formulate nei confronti dell'impostazione degli interventi regolatori proposti né quindi sussistano i presupposti per una loro revisione nei termini

richiesti, rispettivamente, da alcune associazioni rappresentative dei clienti domestici e da un rappresentante delle piccole e medie imprese:

- in primo luogo, si evidenzia che l'adozione di una eventuale regolazione che imponga ai venditori quali offerte proporre ai gruppi di acquisto svilirebbe il ruolo dei gruppi stessi, che è proprio quello di scegliere il venditore e la specifica tipologia di offerta che possa soddisfare al meglio le esigenze dei partecipanti ai gruppi in ragione delle loro peculiari caratteristiche (legate, ad es. alla tipologia di clientela, ai consumi dichiarati, ecc.);
  - inoltre, la richiesta di ridurre l'intervento regolatorio proposto a una mera "guida" informativa sulle tematiche a cui si dovrebbe prestare attenzione ove si voglia costituire un gruppo di acquisto senza alcuna garanzia di trasparenza e informazione a favore dei potenziali partecipanti non soddisferebbe l'obiettivo di promozione delle offerte in favore dei gruppi di acquisto sancito dalla legge 124/17, atteso che presupposto necessario al conseguimento di tale finalità è proprio quello di garantire ai clienti finali un'adeguata conoscenza e comprensione delle iniziative in commento in modo da incentivarne la partecipazione, stimolando contestualmente anche la formulazione, da parte dei venditori, di offerte destinate ai gruppi in questione; a riguardo, occorre altresì evidenziare che le regole comportamentali individuate in seno alle LGA rispondono anche all'esigenza (sottesa alla legge 124/17) di offrire al cliente degli strumenti informativi minimi che agevolino la sua comprensione delle offerte proposte per il tramite del gruppo e la confrontabilità con altre offerte presenti sul mercato;
- in merito alle osservazioni pervenute sulla prospettata istituzione di un elenco dei gruppi accreditati (riportate *sub* a. al precedente gruppo di considerati):
    - i. debba essere confermata la natura volontaria delle LGA, almeno in prima applicazione, così da contemperare l'esigenza espressa dai partecipanti alla consultazione di una regolazione flessibile con quella di protezione dei clienti finali che partecipano ai gruppi (garantita dalle norme comportamentali oggetto delle LGA), rimandando ogni valutazione sull'opportunità di istituire delle misure obbligatorie per tutti i gruppi di acquisto, in esito a una iniziale fase sperimentale, funzionale a verificare l'impatto delle LGA sull'attività dei gruppi accreditati;
    - ii. debba parimenti essere confermata l'applicabilità delle LGA ai gruppi di acquisto rivolti a tutti i clienti (domestici e non domestici) di piccola dimensione che, contrariamente da quanto asserito da alcuni rispondenti alla consultazione, non dispongono ancora di adeguate competenze per comprendere le offerte di mercato e necessitano pertanto della medesima protezione di quelli serviti nell'ambito dei regimi di tutela; l'ambito di applicazione soggettivo delle LGA risulta peraltro coerente con quello di altri interventi regolatori a tutela dei clienti finali demandati dalla legge 124/17 all'Autorità, tra cui, la disciplina delle offerte PLACET nonché la regolazione sul Portale per la pubblicazione delle offerte vigenti sul mercato *retail*;

- iii. debba altresì essere mantenuto il divieto di adesione alle LGA da parte dei gruppi di acquisto che vendono energia, trattandosi di esercenti l'attività di vendita e come tali già sottoposti alla regolazione dell'Autorità, nonché da parte dei gruppi di acquisto organizzati da soggetti appartenenti allo stesso gruppo societario di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale;
- iv. in merito alle modalità di pubblicizzazione delle adesioni alle LGA, sia da confermare la previsione di un elenco dei gruppi accreditati da pubblicare sul sito dell'Autorità al fine di rendere note tali adesioni;
- v. non sia invece opportuno ricorrere, in questa fase iniziale, anche a una apposita informativa destinata ai clienti serviti nell'ambito dei servizi di tutela, a fronte dei costi associati a questa attività che potrebbero eccedere gli eventuali benefici per i clienti finali in termini di effettiva conoscenza dei gruppi di acquisto; ulteriori iniziative di pubblicizzazione delle iniziative promosse dai gruppi accreditati potranno essere valutate in futuro anche in esito a una prima sperimentazione delle LGA;
- vi. sia preferibile, in coerenza con le osservazioni ricevute da alcuni rispondenti alla consultazione, effettuare dei controlli a campione sui gruppi accreditati a conclusione delle campagne di acquisto collettivo, anche al fine di evitare che i tempi di verifica preventiva possano comportare dei ritardi nello svolgimento di tali campagne; allo scopo di ridurre le tempistiche di tali controlli sia opportuno avvalersi dello Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito: Sportello) quale supporto operativo nello svolgimento delle verifiche documentali sull'adempimento alle LGA da parte dei gruppi accreditati;
- vii. in caso di inadempimento alle LGA, si debba prevedere la sola rimozione dall'elenco dell'Autorità del gruppo accreditato responsabile dell'inadempimento, senza ulteriori penali, trattandosi di una misura sufficiente a prevenire eventuali comportamenti opportunistici da parte dei gruppi accreditati per il conseguente effetto reputazionale negativo che deriva da tale rimozione;
- viii. per permettere ai gruppi accreditati di disporre del tempo necessario per l'implementazione delle misure oggetto delle LGA sia opportuno prevedere che le stesse siano efficaci dal 1° maggio 2019;
- ix. sia opportuno rimandare a successiva valutazione la decisione in merito a un eventuale monitoraggio sui gruppi accreditati per evitare che le attività di reportistica possano scoraggiare l'adesione alle LGA in questa fase iniziale;
- in merito alle osservazioni pervenute sugli obblighi informativi e di assistenza al cliente (riportate *sub* b. al precedente gruppo di considerati):
  - i. si debba mantenere l'obbligo in capo ai gruppi accreditati di dotarsi di appositi canali per lo scambio di comunicazioni con gli interessati con modalità, a scelta del gruppo, ma idonee ad assicurare un facile accesso alle informazioni rilevanti per il cliente;
  - ii. in coerenza con le osservazioni ricevute, debba altresì essere posto un obbligo in capo ai gruppi accreditati di rendere disponibile al pubblico una dichiarazione

- di indipendenza dai venditori a garanzia della terzietà e imparzialità di tali gruppi;
- iii. riguardo alle informazioni da fornire ai clienti finali in merito alle modalità di svolgimento delle campagne di acquisto collettivo nonché alle offerte commerciali proposte, occorra confermare gli adempimenti informativi in capo ai gruppi accreditati prefigurati del documento per la consultazione 191/2018/R/com, seppure con alcune semplificazioni, così da consentire delle scelte consapevoli da parte del cliente senza eccessivi oneri per il gruppo stesso; in proposito:
- appaiono fondate le preoccupazioni espresse da alcuni rispondenti alla consultazione in merito ai rischi di strumentalizzazione associati all'eventuale divulgazione di dettagli informativi sugli importi delle commissioni pagate dai venditori ovvero, sull'identità di eventuali venditori esclusi dalla procedura selettiva nonché sui motivi di tale esclusione; conseguentemente non sia opportuno ricomprendere simili informazioni tra quelle che i gruppi accreditati sono tenuti a rilasciare ai propri membri in merito ai criteri di scelta degli operatori incaricati di rifornire il gruppo;
  - non possa essere accolta la richiesta di alcuni rispondenti alla consultazione di assoggettare i gruppi accreditati all'obbligo di rendere note al pubblico informazioni qualitative sui venditori ciò in quanto i criteri di scelta del venditore e/o dell'offerta destinata ai membri del gruppo sono liberamente stabiliti dai gruppi a cui spetta valutare l'opportunità di rendere note le predette informazioni sui venditori ove considerate tra i criteri di scelta degli stessi; analoga considerazione vale rispetto alla richiesta di regolamentare la procedura di selezione dei venditori da parte dei gruppi accreditati atteso che l'obiettivo delle LGA non è quello di disciplinare le modalità di svolgimento delle campagne di acquisto collettivo ma di stabilire degli adempimenti informativi uniformi a favore dei clienti finali sul contenuto di tali campagne;
  - sia opportuno confermare l'orientamento secondo cui ove si fornisca al cliente una rappresentazione della spesa annua stimata associata all'offerta proposta da parte del gruppo accreditato, questo debba essere parimenti informato delle condizioni di riferimento rispetto alle quali è stata computata tale spesa e, nel caso in cui il valore di spesa si discosti da quella indicata nella scheda di confrontabilità consegnata dai venditori, i gruppi accreditati debbano spiegare le ragioni di simile differenza;
- iv. con riferimento all'obbligo dei gruppi accreditati di dotarsi di alcuni servizi minimi al cliente, sia opportuno che questi dispongano almeno di servizi di assistenza informativa sulle modalità di partecipazione al gruppo nonché di gestione delle segnalazioni per la risoluzione di problemi legati a tale partecipazione, ciò al fine di agevolare l'adesione a tali gruppi;
- in merito alle osservazioni pervenute sui requisiti prestazionali delle piattaforme (riportate *sub c.* al precedente gruppo di considerati), sia opportuno confermare, in prima applicazione, gli orientamenti prospettati in seno al documento per la

consultazione 191/2018/R/com così da permettere una agevole usabilità di tali strumenti da parte dei clienti finali, rinviando a successivo approfondimento la valutazione in merito a ulteriori misure da adottare in materia.

**RITENUTO, PERTANTO, OPPORTUNO:**

- adottare delle linee guida a partecipazione volontaria da parte dei gruppi di acquisto rivolti ai clienti domestici e non domestici di minori dimensioni - identificati con i clienti di energia elettrica connessi in bassa tensione a eccezione dei titolari di forniture destinate alle pubbliche amministrazioni e all'illuminazione pubblica e i clienti di gas naturale con consumi annui inferiori a 200.000 Smc a esclusione dei condomini- le quali stabiliscono:
  - a. i requisiti di adesione alle linee guida dell'Autorità;
  - b. le modalità di adesione nonché gli adempimenti a carico dei gruppi accreditati;
  - c. gli obblighi informativi minimi verso il cliente finale nonché i servizi di assistenza di cui devono dotarsi i gruppi accreditati;
  - d. i requisiti prestazionali delle piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali (ove presenti);
- prevedere la pubblicazione dell'elenco dei gruppi accreditati in una sezione del sito *web* dell'Autorità appositamente dedicata;
- avvalersi dello Sportello quale supporto operativo nello svolgimento delle verifiche documentali sull'adempimento alle LGA da parte dei gruppi accreditati;
- rimandare, a valle di successivi approfondimenti, la valutazione su:
  - a. la necessità di rendere le presenti LGA vincolanti per tutti i gruppi di acquisto rivolti ai clienti di minori dimensioni;
  - b. ulteriori modalità di pubblicizzazione dei gruppi accreditati;
  - c. le opportune modalità per monitorare l'impatto delle LGA sui gruppi accreditati;
  - d. le opportune modalità per offrire supporto informativo alle associazioni rappresentative dei clienti finali sui temi chiave da considerare ove intendano costituire un gruppo di acquisto;
  - e. misure per favorire il ricorso a piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali aderenti ai gruppi di acquisto;
- prevedere che ai fini dei predetti approfondimenti possano essere acquisiti elementi a supporto da parte delle associazioni di clienti finali nonché dagli organizzatori di gruppi di acquisto al fine di sondare le esperienze maturate in merito

**DELIBERA**

1. di approvare l'Allegato A al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale, che stabilisce:
  - a. i requisiti di adesione alle linee guida dell'Autorità da parte dei gruppi di acquisto (di seguito: gruppi accreditati);

- b. le modalità di adesione nonché gli adempimenti a carico dei gruppi accreditati;
  - c. gli obblighi informativi minimi verso il cliente finale nonché i servizi di assistenza di cui devono dotarsi i gruppi accreditati;
  - d. i requisiti prestazionali delle piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali (ove presenti);
2. di prevedere la pubblicazione dell'elenco dei gruppi accreditati in una sezione del sito *web* dell'Autorità appositamente dedicata;
  3. di avvalersi dello Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito: Sportello) quale supporto operativo nello svolgimento delle verifiche documentali sull'adempimento alle linee guida da parte dei gruppi accreditati;
  4. di prevedere altresì che lo Sportello offra un servizio di assistenza telefonica gratuita alla consultazione dell'elenco dei gruppi accreditati; a tal fine il sito internet dello Sportello dovrà contenere un *link* di reindirizzamento al medesimo elenco;
  5. rimandare, a valle di successivi approfondimenti, la valutazione su:
    - a. la necessità di rendere le presenti LGA vincolanti per tutti i gruppi di acquisto rivolti ai clienti di minori dimensioni;
    - b. ulteriori modalità di pubblicizzazione dei gruppi accreditati;
    - c. le opportune modalità per monitorare l'impatto delle LGA sui gruppi accreditati;
    - d. le opportune modalità di formazione delle associazioni rappresentative dei clienti finali sui temi chiave da considerare ove intendano costituire un gruppo di acquisto;
    - e. misure per favorire il ricorso a piattaforme informatiche per l'aggregazione dei clienti finali aderenti ai gruppi di acquisto;
  6. di stabilire che le disposizioni di cui al presente provvedimento siano efficaci dal 1 maggio 2019;
  7. di trasmettere il presente provvedimento allo Sportello;
  8. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

19 febbraio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*